

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.38 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.62 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.55 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.42 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.57 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.55 ± 0.55 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.55 ± 0.54 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.53 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.55 ± 0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.61 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.63 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.54 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.53 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.66 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.61 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.61 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.75

สำหรับข้อคิดเห็นต่อการบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นกว่าเดิม
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาบุคลากรให้ทำงานด้วยความรวดเร็ว
4. ต้องการให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน